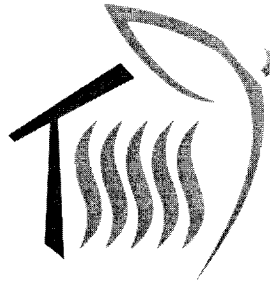


# Nyírtávhő Nyíregyházi Távhőszolgáltató Kft.



## NYÍRTÁVHŐ

### Panaszkezelési szabályzat

---

Hatálybalépés időpontja: 2017.08.01.

  
József László  
ügyvezető igazgató



## I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

### 1. Bevezetés

Jelen szabályzat a Nyírtávho Nyíregyházi Távhőszolgáltató Kft. tevékenységével és működésével kapcsolatos fogyasztói észrevételek kivizsgálásának és azok megoldásának eljárási rendjét írja elő.

Cím: 4400 Nyíregyháza, Népkert u. 12.

Levelezési cím: 4402 Nyíregyháza, Pf. 4.

Telefon: +36 (42) 314-433

Fax: +36 (42) 314-585

Honlap: [www.nyirtavho.hu](http://www.nyirtavho.hu)

E-mail: [nyirtavho@nyirtavho.hu](mailto:nyirtavho@nyirtavho.hu)

Pénzforgalmi jelzőszám: CIB 10700048-04254706-51100005

Cégjegyzékszám: 15-09-061685 Nyíregyházi Törvényszék Cégbírósága

Adatkezelés nyilvántartási száma: NAIH-58190/2012

### 2. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat általános célja az ügyfeleink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése. A szabályzat elősegíti, hogy Ügyfeleink véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el a megfelelő fórumok részére, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást.

### 3. Alapelvek

Kiemelt feladatként kezeljük Ügyfeleink felvetéseinek gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását. A beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez. A panaszkezelésnek, gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

Társaságunk a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszára törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

### 4. A szabályzat hatálya és kapcsolódó jogszabályok

A szabályzat

- a) alanyi hatálya a Társaság valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára,
- b) tárgyi hatálya a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek által a Társaság szolgáltatásához, szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban a jelen utasítás hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett észrevételével (reklamáció)eljárási rendjére terjed ki.
- c) A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon bejelentésekre, javaslatokra, információkérésekre, melyek a Társaság általános működését érintik, azaz nem a fogyasztói-szolgáltatói kapcsolatrendszerben merülnek föl.

## Vonatkozó jogszabályok, egyéb utasítások:

1. A 2013. évi V. törvény a Polgári törvénykönyvről, valamint a (1959.évi törvény a Polgári törvénykönyvről)
2. 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról
3. 157/2005. (VIII.15.) Kormányrendelet a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról
4. Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlésének 41/2005. (X.27.) sz. rendelete a 2005. évi XVIII. Tv. és a 157/2005. Kormányrendelet végrehajtásáról
5. Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlésének 42/2005. (X.27.) sz. rendelete a helyi távhőszolgáltatás díjainak megállapításáról és azok alkalmazásáról
6. A NYÍRTÁVHŐ Kft. Üzletszabályzata
7. 2013. évi CLXXXVIII. törvény az egységes közszolgáltatói számlaképről
8. 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
9. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv.

## 5. Fogalmi meghatározások

- **Panasz:** természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek által a Társaság szolgáltatásához, szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban-szóban vagy írásban tett észrevételével, bejelentés (reklamáció)
- **Jogos panasz:** ha az ügyfél nem azt kapta, amit a szerződésben vállaltunk, vagy amit a hatályos jogszabályok előírnak, tehát valamilyen hibát, mulasztást követtünk el vele szemben.
- **Nem jogos panasz:** ha az ügyfél nem azt kapta, amit várt, de maradéktalanul teljesítettük, amit a szerződésben vállaltunk és a hatályos jogszabályokat betartva jártunk el.  
**Nem minősül panasznak,** ha az Ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.
- **Panaszos:** lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a felsoroltak bármelyikének képviselője.
- **Fogyasztó:** a Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.
- **Ügyfél:** Panaszos és Fogyasztó együttvéve.
- **Meghatalmazott:** a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.

## 6. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát a Társaság székhelyén, ügyfélszolgálati irodában és honlapján ([www.nyirtavho.hu](http://www.nyirtavho.hu)) is elérhetővé, illetve közzéteszi.

## II. Panaszkezelés menete

### 1. Panasz bejelentése, rögzítése

Az Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

- a) **Szóbeli panasz:** - személyesen az Ügyfélszolgálati irodában, ügyfélszolgálati időben.  
Az ügyfélszolgálat elérhetősége: (4400 Nyíregyháza, Vay Ádám krt. 4-6. I.em. 106.)

	<b>Pénztári nyitva tartás</b>	<b>Ügyfélfogadási időpont</b>
<b>Hétfő</b>	8:00-15:00	8:00-15:00
<b>Kedd</b>	8:00-15:00	8:00-15:00
<b>Szerda</b>	8:00-19:30	8:00-20:00
<b>Csütörtök</b>	10:00-15:00	10:00-15:00
<b>Péntek</b>	8:00-13:00	8:00-13:00
<b>Szombat</b>	ZÁRVA	ZÁRVA
<b>Vasárnap</b>	ZÁRVA	ZÁRVA

b) **Írásbeli panasz:**

- személyesen - az Ügyfélszolgálati irodában
- postai úton (4402 Nyíregyháza, Pf: 4.)
- elektronikus levélben ([nyirtavho@nyirtavho.hu](mailto:nyirtavho@nyirtavho.hu))
- telefaxon (42/314-585)

#### 1.1. Bejelentés írásbeli panasz esetén

A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is kérjük megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

## **2. Panasz kivizsgálása és megválaszolása**

### **2.1. Szóbeli panasz**

A szóbeli panaszt a Társaság haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja. Egyebekben a Társaság az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az ügyfél neve;*
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;*
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;*
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;*
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;*
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;*
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);*
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.*

### **2.2. Írásbeli panasz**

Írásbeli panasz esetén a Társaság a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő **15 napon belül** írásban megküldi az Ügyfél részére.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére.

## **3. A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:**

- a) neve;*
- b) ügyfélszám;*
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;*
- d) telefonszáma;*
- e) értesítés módja;*
- f) panasszal érintett szolgáltatás*
- g) panasz leírása, oka;*
- h) panaszos igénye;*
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;*
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;*
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.*

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

#### 4. Panaszkezelés folyamatának bemutatása (1.sz. melléklet)

A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata az iktatás.

A panasz iktatása után az illetékes osztály felé történő szignálás következik, majd megkezdődik a **panaszügy kivizsgálása**. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információrendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a **döntéshozatalra**.

A döntésnek három fajtája van:

1. Panasz elfogadása
2. Panasz részbeni elfogadása
3. Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az **ügyfélválasz elkészítése és megküldése** követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban, faxon, e-mailben, stb.) A válaszlevél megírása után az ügyintéző/osztályvezető minősíti a levelet (jogos/nem jogos) végül a folyamat lezárásra kerül.

#### 5. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

5.1 A panasz elutasítása esetén a Társaságírásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 15 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

##### 5.2. A következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre:

**Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Nyíregyházi Járási Hivatala Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**

(4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10., tel.: 42/500-694, fax: 42/504-398, e-mail: muszak@szabolcs.gov.hu)

**Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület**

(4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. II/205. Tel.: +36 (42) 311-544)

**Nyíregyháza Megyei Jogú Város Jegyzője**

(4400 Nyíregyháza, Kossuth tér 1. Tel.: +36 (42) 524-524, e-mail: [nyhjegyz@nyiregyhaza.hu](mailto:nyhjegyz@nyiregyhaza.hu))

**Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kereskedelmi- és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület**

(4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. Tel.: +36 (42) 311-750, e-mail: [bekelteto@szabkam.hu](mailto:bekelteto@szabkam.hu))

**Nyíregyházi Törvényszékhez** (4400 Nyíregyháza, Bocskai u. 2.)

**Nyíregyháza Megyei Jogú Város Jegyzőjéhez** (4400 Nyíregyháza, Kossuth tér 1.)

**Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal** (1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky u. 52. levelezési cím: 1388 Budapest, Pf: 88. Tel. 1-459-77-40, e-mail: [ugyfelszolgalat@mekh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mekh.hu))

### **III. FOGYASZTÓVÉDELMI ÜGYEKÉRT FELELŐS KAPCSOLATTARTÓ**

Fogyasztóvédelmi referens: Jécsákné dr. Orosz Tímea  
E-mail Cím: [jecsakne.timea@nyirtavho.hu](mailto:jecsakne.timea@nyirtavho.hu)  
Telefonszám: +36 (42) 314-433/132 mellék  
Faxszám: +36 (42) 314-585  
Levelezési cím: 4400 Nyíregyháza, Népkert u.12.

#### **A szabályzat elérhetősége**

Jelen panaszkezelési szabályzatát a Társaság székhelyén, Ügyfélszolgálati Irodában és honlapján ([www.nyirtavho.hu](http://www.nyirtavho.hu)) is elérhető.

#### **Hatálybalépés**

Jelen szabályzat 2017.08.01. napjától hatályos.